

RAPORTUL DE EVALUARE A SATISFACTIEI PACIENTILOR
SPITALUL MUNICIPAL ORĂȘTIE
SEMESTRUL I 2016

SPITAL MUNICIPAL ORĂȘTIE
Secretariat
NR INREGISTRARE 4243
2016 luna 08 ziua 01

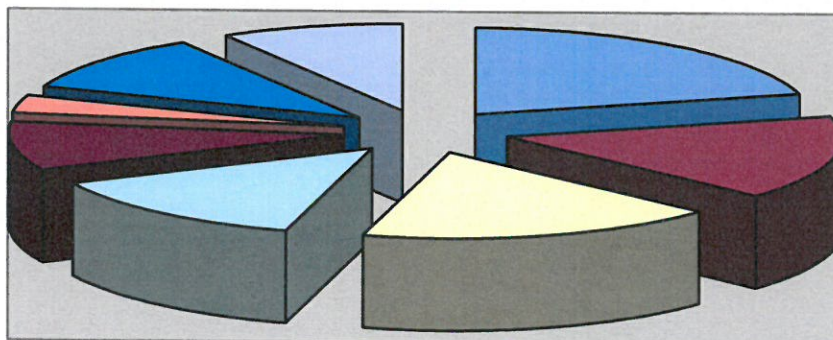
Analiza satisfactiei pacientilor s-a realizat in luna august 2016 pentru perioada 01.01.2016 – 30.06. 2016 si a constat in colectarea si prelucrarea datelor culese din chestionarele privind satisfactia pacientilor. Chestionarele au fost completate de catre pacientii internati in sectiile Spitalului Municipal Orăștie

Scop: cunoasterea opiniei pacientilor cu privire la calitatea serviciilor oferite in cadrul Spitalului Municipal Orăștie.

Pacienti si metoda: numarul de pacienti a fost ales astfel incat sa se asigure reprezentativitatea esantionului format, aproximativ 30% din numarul pacientilor externati. Au fost exclusi pacientii cu stare generala alterata, cei care si-au exprimat dorinta de a nu participa la evaluare si cei care prezentau dificultati in intelegerea sau raspunsul la intrebarile incluse in chestionar. Pacientilor li s-a explicat scopul actiunii, li s-au oferit informatii privind modul de completare si de predare a chestionarelor. Chestionarele au fost distribuite individual, iar dupa completare au fost introduse in cutiile asiguratului, existente in fiecare sectie din spital. S-a calculat pentru fiecare item al chestionarului procentajul pe grade de satisfactie raportat la numarul total de pacienti.

Rezultate: S-a colectat un numar de 483 chestionare. Distributia pe sexe a respondentilor a fost urmatoarea : 311(64%) sex feminin si 172 (36%) sex masculin. Dintre respondenti, 273 (57%)provin din mediul urban, iar 210 (43%) din mediul rural.

Distributia pe sectii a pacientilor respondenti la ancheta de evaluare a satisfactiei pacientilor in perioada ianuarie 2016 - iunie 2016.



■	Medicina interna-21%
■	Chirurgie generala-16%
□	Cardiologie-18%
□	Pediatrie-12%
■	Obstetrica-ginecologie-9%
■	Psihiatrie-4%
■	Recuperare-11%
□	A.T.I.-9%

A fost analizat raspunsul la intrebari si s-au obtinut urmatoarele rezultate :
 Prima impresie la intrarea in spital poate fi exprimata prin trei cuvinte care descriu cel mai bine situatia astfel: **“curatenie, disciplina, liniste”**.

Starea de spirit dupa prima impresie, este de ridicare a moralului pentru 80% dintre respondenti , nici un efect pentru 9% si demoralizare pentru 1% dintre acestia, iar 10% nu au raspuns la aceasta intrebare.

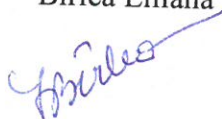
In cadrul internarii 94% dintre pacienti au declarat ca au fost primiti cu amabilitate, 64% au fost condusi la explorari, 52% au facut baie la internare, 84% au fost informati pe intelesul lor despre boala, tratament, risc operator si prognostic, 12% au adus medicamente de acasa, 5% au avut complicatii post - operator, 81% au declarat ca s-au deschis fiolole in fata lor, 39% au sesizat forme de conditionare a ingrijirilor de care aveau nevoie si 5% au simtit nevoia sa recompenseze cadrele medicale prin diverse mijloace.

Gradul de satisfactie al pacientilor pentru serviciile oferite de spitalul nostru pe perioada internarii, sunt reprezentate in tabelul de mai jos

	Multumit	Nemultumit	Nu raspunde
Calitatea conditiilor de cazare	449 93%	19 4%	15 3%
Calitatea meselor servite	406 84%	43 9%	34 7%
Calitatea curateniei	439 91%	9 2%	35 7%
Calitatea ingrijirilor acordate de medici	471 98%	3 0,6%	9 1,4%
Calitatea ingrijirilor acordate de asistente	472 97,8%	1 0,2%	10 2%
Calitatea ingrijirilor acordate de infirmiere	447 93%	6 1%	30 6%
Gradul general de multumire pentru serviciile primite	450 93%	21 4%	12 3%
	DA	NU	
In caz de nevoie s-ar reinterna in spitalul nostru	445 92%	29 6%	9 2%
Daca un apropiat ar avea nevoie de servicii medicale i-ar recomanda sa vina in spitalul nostru	449 93%	23 5%	11 2%

Gradul de satisfactie al pacienților a fost de peste 90%, spitalul bucurându-se în continuare de aprecierea pacienților.

Elaborat,
 Statistician medical pr.
 Birlea Liliana



Verificat,
 Analist
 Medrea Daniela



Aprobat,
 Manager
 Ec. Achim Graziela

